

**PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Klinik Kecantikan DMR Kediri)**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Oleh :

LAILATUL MUBAROKAH

9.313.493.15

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Dmr Kediri)

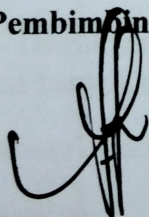
Ditulis Oleh :

LAILATUL MUBAROKAH

NIM. 9.313.493.15

Telah disetujui oleh:

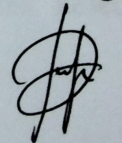
Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM.

NIP. 19730113 200312 2001

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP. 19771225200901 2006

NOTA DINAS

Kediri, 18 Juli 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo - Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini

Nama : LAILATUL MUBAROKAH
NIM : 9.313.493.15
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA KLINIK KECANTIKAN DMR KEDIRI)

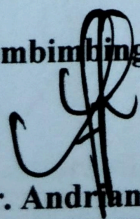
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu kami ucapkan banyak terma kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

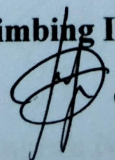
Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM.

NIP. 19730113 200312 2001

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP. 19771225 200901 2006

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 Juli 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo - Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : LAILATUL MUBAROKAH
NIM : 9313.493.15
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA KLINIK KECANTIKAN DMR KEDIRI)

Setelah dipebaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 15 Juli 2022, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

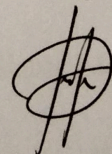
Pembimbing I



Dr. Andriani, SE, MM.

NIP. 19730113 200312 2001

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP. 19771225 200901 200

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Dmr Kediri)

SKRIPSI

Ditulis Oleh :

LAILATUL MUBAROKAH

NIM. 9313.493.15

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 15 Juli 2022

Tim Penguji,

Penguji Utama

Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE, MM

NIP. 19740528 200312 001

(.....)

Penguji I

Dr. Andriani, SE, MM,

NIP. 19730113 200312 2001

(.....)

Penguji II

Sri Anugrah Natalina, SE, MM,

NIP. 19771225 200901 2006

(.....)

Kediri, 21 Juli 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ

Artinya: maka ingatlah kepada-ku, Aku pun akan ingat kepadamu.

Bersyukurlah kepada-ku dan janganlah kamu ingkar kepada-ku. (Q.S. Al-Baqarah: 152).

" Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap". (Q.S. Al Insyirah : 5-6).

" hidup itu penuh dengan liku-liku dan tempatnya ujian serta cobaan, walaupun engkau di uji, janganlah menyerah dan tetaplah berusaha sebisa mungkin, dan yakinkanlah hatimu dan keteguhanmu bahwa disetiap cobaan pasti ada jalannya. karena Allah tidak akan menguji hambanya di luar batas kemampuan hambanya tersebut".

" harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/ diperbuatnya ". (Ali bin abi Thalib)

Kebaikan tidak akan didapat kecuali dengan mengecap kesulitan dan tujuan tidak akan dicapai kecuali dengan melintasi jembatan keletihan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Karya ini saya persembahkan kepada kedua orangtua saya tercinta Bapak Affandi dan Ibu Sri Rahayu Tutik yang telah memberikan saya dukungan dari segala hal baik materi, nasihat, kasih sayang serta doa yang tidak pernah putus di setiap waktunya.
- Terima kasih juga untuk seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan support serta doanya.
- Terima kasih untuk saudara-saudaraku dari pondok pesantren Al-Amien, Ekonomi Syariah kelas M, serta semua kawan-kawan saya di kampus Iain Kediri ini yang telah menemani perjuangan saya selama ini.
- Terima kasih untuk kang didik, bunda mistik yang sudah membantu saya bangkit semangat kembali dan seluruh kerabat saya di kasampurna.
- Dan terakhir, terima kasihku untuk seseorang yang dulunya sangat berarti dalam hidup saya, yang telah memberikan perubahan bagiku untuk menjadi lebih baik lagi,, yang selalu memberiku arah-arahan dalam segala hal,, terimakasih. Semoga kebaikan kalian semua di balas oleh Allah yang maha kuasa. Aamiin Allahumma Aamiin...

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun material hingga skripsi ini selesai, khususnya kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Wakhiul Anam, M. Ag. Selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlikin, MHI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Bapak Achmad Syakur, LC, MEI, selaku ketua prodi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Andriani, SE, MM dan Ibu Sri Anugrah Natalia, SE, MM Selaku pembimbing yang selalu memberikan banyak inspirasi, bimbingan, dukungan, nasuhan, tenaga, aktu serta semangat yang tak terlupakan sampai skripsi ini selesai.
4. Semua Bapak Ibu Dosen beserta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen program studi Ekonomi Syariah dan seluruh civitas akademika IAIN Kediri.
5. Untuk Bapak Affandi dan Ibu Tutik tercinta dan terkasih yang selalu dengan kesabarannya memotivasi, mencurahkan kasih sayangnya, dan memberikan tetesan keringatnya secara cuma-cuma kepada penulis untuk menuntut ilmu.

6. kakak-kakakku, serta segenap keluarga dan para kerabat yang senantiasa mendo'akan, menyayangi, mencintai, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.
7. Kepada kang didik dan pak kurnia yang senantiasa membimbing saya menjadi sosok yang lebih tegar lagi, kuat dalam menjalani hidup yang penuh dengan rahasia ini.
8. Kepada mas Zulfi Endi Dwi Rohman, terimakasih sudah hadir dalam hidup saya, sosok yang telah menyadarkan saya akan apa arti hidup saya yang sempit ini, terima kasih sudah mengisi hari-hari saya, yang telah menyayangi serta mencintai saya.
9. Kepada Pak Ainul Bisri selaku pemilik Klinik Kecantikan DMR yang telah mengizinkan saya untuk meneliti dan terimakasih kepada seluruh staf Klinik Kecantikan DMR Kota Kediri yang telah ikut serta membantu saya dalam menyelesaikan tulisan ini.
10. Kepada seluruh responden dari penelitian ini yang mana telah meluangkan waktu untuk penulis wawancara serta untuk mengisi angket yang telah disediakan oleh peneliti.
11. Sahabat-sahabat peneliti, sahabat seperjuangan bimbingan serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas motivasi, dukungan dan semangatnya.

Atas segala bantuan, pengalaman, kebahagiaan dan semangat yang diberikan penulis ucapkan jazakumullah khairan katsiran, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal shaleh dan diterima oleh Allah SWT, serta mendapatkan balasan yang lebih baik di dunia dan di akhirat kelak, Aamiin. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis khususna dan bagi para pembaca pada umumnya, Aamiin.

Kediri, 22 Januari 2022

Lailatul Mubarakah

9.313.493.15

ABSTRAK

LAILATUL MUBAROKAH. NIM. 931349315. Dosen Pembimbing I Dr. Andriani, SE. MM. Dosen Pembimbing II Sri Anugrah Natalia, SE, MM : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KLINIK KECANTIKAN DMR KOTA KEDIRI PERIODE 2020. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci: Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Semakin banyaknya klinik kecantikan di Indonesia sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Klinik kecantikan DMR merupakan salah satu klinik yang berdiri cukup lama di area Kediri, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya. Setelah dilakukan observasi bahwasannya ada peningkatan jumlah konsumen yang signifikan dari tahun ke tahun di Klinik DMR Kediri. Sehingga menarik peneliti untuk mengkaji lebih dalam faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Klinik DMR Kediri.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan program SPSS Versi 23,0, data yang digunakan adalah data primer. Data primer dari penelitian ini adalah penyebaran angket kepada responden yang membeli produk kecantikan DMR. Populasi dalam penelitian ini adalah tak terhingga. Sampel ditentukan berdasarkan teknik insidental sampling. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu meliputi: uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji korelasi pearson, kemudian uji hipotesis, uji t, uji regrasi sederhana, uji koefisien determinasi (R^2)

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa Kualitas produk skincare di Klinik kecantikan DMR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,294 > t$ tabel $1,972$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X terhadap Y. hal ini juga dapat dilihat dari hasil uji determinasi yang menunjukkan bahwa ukuran variabel kualitas produk hanya mampu mempengaruhi rasio sebesar 8,5% sedangkan sisanya 91,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini seperti Harga, Kualitas Pelayanan, Emosional dan Kemudahan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Hasil Penelitian	11
E. Telaah Pustaka	12
F. Hipotesis Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Tinjauan tentang Kualitas Produk	14

B. Tinjauan tentang Kepuasan Konsumen	18
C. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Rancangan Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	24
C. Variabel Penelitian	24
D. Populasi dan Sampel	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Metode Pengumpulan Data	28
G. Instrumen Penelitian	28
H. Analisis Data	28
I. Deskripsi Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
B. Pengujian Intrumen	42
C. Deskripsi Hasil Penelitian	47
D. Hasil Uji Analisis	50
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	53
F. Uji Korelasi Pearson	57
H. Uji Hipotesis	58
BAB V PEMBAHASAN	62
A. Kualitas Produk di Klinik DMR Kediri	62
B. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk di Klinik Kecantikan DMR	65
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Produk Skincare Klinik Kecantikan DMR Kediri	66

BAB VI PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
C. Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

1.1 Daftar Nama Klinik Kecantikan yang berada di sekitar Kota Kediri	3
1.2 Perbandingan Antara DMR SkinCare, DNI Skin Centre dan Larissa Aesthetic Center	5
1.3 Data Jumlah Pelanggan DMR Kediri	7
1.4 Data Pelanggan yang Membeli produk Lebih dari dua Kali di Klinik Kecantikan DMR Skin Care.....	9
3.1 Indikator Penelitian Variabel X	25
3.2 Indikator Penelitian Variabel Y	26
3.3 Interpretasi Nilai r Produk Moment	32
4.1 Daftar Harga Produk dan Treatment di Klinik Kecantikan DMR	41
4.2 Daftar Harga Perawatan Kulit di Klinik Kecantikan DMR	42
4.3 Daftar Harga Perawatan Rambut dan Tubuh di Klinik Kecantikan DMR	42
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X)	43
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	44
4.6 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk Sebelum Uji Coba	45
4.7 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk (X) (Setelah Uji Coba Reliability Statistis)	46
4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) (Sebelum Uji Coba Reliability Statistis)	46
4.9 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) (Setelah Uji Coba Reliability Statistis)	47
4.10 Jenis Kelamin Responden	47
4.11 Usia Responden	48

4.12 Pekerjaan Responden	49
4.13 Pendidikan Responden	50
4.14 Analisis Deskriptif Statistik Kualitas Produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y)	51
4.15 Kategori untuk Variabel Kualitas Produk (X)	52
4.16 Kategori untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	52
4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser	56
4.18 Hasil Uji Autokorelasi	57
4.19 Hasil Uji Korelasi Person	58
4.20 Hasil Uji T	59
4.21 Hasil Uji Regresi Sederhana	60
4.22 Hasil Uji Determinasi (R^2)	61

DAFTAR GAMBAR

1.1 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen	8
4.1 Struktur Organisasi Klinik Kecantikan DMR	40
4.2 Logo Perusahaan Klinik Kecantikan DMR	41
4.3 Grafik Normal Probability Plot	54
4.4 Grafik Uji Heteroskedastisitas Metode Scatterplot	55

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Surat Izin Penelitian dan Dokumentasi Klinik Kecantikan DMR
LAMPIRAN 2	Koesioner dan Hasil SPSS
LAMPIRAN 3	Riwayat Penulis